

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



Oleh:

**LINDA RAHAYU ANGGRAINI
NPM: 16.1.01.10199**

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan



Diajukan Oleh:

LINDA RAHAYU ANGGRAINI

NPM: 16.1.01.10199

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:
LINDA RAHAYU ANGGRAINI
NPM: 16.1.01.10199**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 5 Februari 2021**

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Drs. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA.
Anggota : 1. Dra. Endah Sulistyowati, M.S.A., Ak., CA.
2. Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.


**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh:**

Dosen Pembimbing



Dr. Fidiana, S.E., M.S.A.

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.



Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:
Nama : **LINDA RAHAYU ANGGRAINI**
N.P.M : **16.1.01.10199**
menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:

PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Diajukan untuk diuji pada tanggal 5 Februari 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 5 Februari 2021



Linda Rahayu Anggraini

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Linda Rahayu Anggraini
NPM : 16.1.01.10199
Program Studi : S1 Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Jombang, 10 Mei 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : Satu
Alamat Rumah : Jl Simo Pomahan Baru Gg 3/15
Status : Belum Kawin

B. Orang Tua

Nama : Suko Laksono
Alamat Rumah/Telepon : Jl Simo Pomahan Baru Gg 3/15
081615476577
Alamat Kantor/Telepon : Jl Simo Pomahan Baru Gg 3/15
Pekerjaan/Jabatan : Supir Expedisi

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Simomulyo I Surabaya tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP Negeri 33 Surabaya tahun 2013
3. Tamat SMA di SMA Sejahtera Surabaya tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|----------|----------|-------|------------|
| STIESIA | Surabaya | I-IX | 2021 | - |

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja Di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|------------|------------------|---------|
| - | - | - | - |

Dibuat dengan sebenarnya



Linda Rahayu Anggraini

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'alla yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dengan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan kedua orang tua saya, Ibu Sulastri dan Bapak Suko Laksono yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan semangat dan motivasi baik secara moral maupun material, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah ikut terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menghantarkan segala ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Fidiana, S.E., M.S.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing serta memberikan petunjuk yang bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.

4. Ibu Dra. Wiwiek Srikandi Shabrie, M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa kuliah.
6. Bapak Pimpinan dan Staff di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I, yang telah memberikan izin agar terlaksanakannya penelitian ini.
7. Bapak Pimpinan dan Staff di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal, yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya yang baik dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada saudara - saudara dan seluruh keluarga yang selalu memberi motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
9. Sahabat - sahabatku Leagustin, Fanni, Rizzi, Vidya, Saroh, Juju, Fidi, Ichtya, Bunga, Ninda yang selalu menjadi semangat terimakasih atas dukungannya.
10. Rekan – rekan dari kelas SA-4 yang telah mendukung penulisan skripsi ini.
11. Bagus Prastyo yang telah memberikan inspirasi serta semangat selama mengerjakan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang dapat membangun semangat penulis. Harapan dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, besar penulis semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan serta memberikan manfaat yang berguna. Sebagai sumbangan pikiran yang berharga bagi yang berkepentingan.

Wassalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surabaya, 18 Desember 2020

Penulis

Linda Rahayu Anggraini



DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI | ii |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| ABSTRACT..... | xvii |
| BAB 1 : PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian..... | 7 |
| BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS. | 8 |
| 2.1 Tinjauan Teoritis | 8 |
| 2.1.1 <i>Theory Of Planned Behavior</i> (TPB) | 8 |
| 2.1.2 Definisi Pajak..... | 10 |
| 2.1.3 Fungsi Pajak..... | 11 |
| 2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak..... | 11 |
| 2.1.5 Sosialisasi Perpajakan | 12 |
| 2.1.6 Pelayanan Fiskus..... | 13 |
| 2.1.7 Sanksi Perpajakan | 14 |
| 2.2 Tabel Penelitian..... | 15 |
| 2.3 Rerangka Pemikiran atau Rerangka Konseptual | 17 |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis | 17 |
| 2.4.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP..... | 17 |
| 2.4.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WP | 18 |
| 2.4.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP..... | 19 |
| BAB 3 : METODE PENELITIAN | 20 |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi | 20 |
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel..... | 21 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 23 |
| 3.3.1 Jenis Data | 23 |
| 3.3.2 Sumber Data..... | 23 |
| 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 23 |
| 3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel | 24 |

| | |
|--|-----------|
| 3.4.1 Variabel Independen | 24 |
| 3.4.1.1 Sosialisasi Perpajakan | 24 |
| 3.4.1.2 Pelayanan Fiskus | 25 |
| 3.4.1.3 Sanksi Perpajakan | 26 |
| 3.4.2 Variabel Dependen | 26 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 26 |
| 3.5.1 Uji Statistik Deskriptif | 27 |
| 3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas | 27 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik | 28 |
| 3.5.3.1 Uji Normalitas Data | 28 |
| 3.5.3.2 Uji Multikolinearitas | 29 |
| 3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas | 29 |
| 3.5.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 30 |
| 3.5.5 Pengujian Hipotesis | 30 |
| 3.5.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 30 |
| 3.5.5.2 Uji F | 31 |
| 3.5.5.3 Uji t | 31 |
| BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 32 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 32 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 32 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian..... | 33 |
| 4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian..... | 37 |
| 4.1.3.1 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sosialisasi Perpajakan | 38 |
| 4.1.3.2 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Fiskus | 41 |
| 4.1.3.3 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sanksi Perpajakan | 42 |
| 4.1.3.4 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak..... | 43 |
| 4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data | 45 |
| 4.1.4.1 Uji Validitas | 45 |
| 4.1.4.2 Uji Reliabilitas | 46 |
| 4.1.5 Uji Asumsi Klasik..... | 47 |
| 4.1.5.1 Uji Normalitas Data | 47 |
| 4.1.5.2 Uji Multikolinearitas | 48 |
| 4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 49 |
| 4.1.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 50 |
| 4.1.7 Uji Kelayakan Model | 52 |
| 4.1.7.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 52 |
| 4.1.7.2 Uji F | 52 |
| 4.1.7.3 Uji t | 53 |
| 4.2 Pembahasan..... | 54 |
| 4.2.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP..... | 54 |
| 4.2.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WP | 55 |
| 4.2.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP..... | 56 |

| | |
|--------------------------------|-----------|
| BAB 5 : PENUTUP | 58 |
| 5.1 Simpulan | 58 |
| 5.2 Keterbatasan | 59 |
| 5.3 Saran..... | 60 |
| JADWAL PENELITIAN | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | 63 |
| LAMPIRAN..... | 68 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 1. Jumlah WPOP di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal..... | 5 |
| 2. Acuan-Acuan Penelitian Terdahulu | 15 |
| 3. Deskripsi Jenis Kelamin Responden | 33 |
| 4. Deskripsi Usia Responden | 34 |
| 5. Deskripsi Lama Menjadi Wajib Pajak Responden..... | 35 |
| 6. Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden..... | 36 |
| 7. Deskripsi Bidang Usaha Responden | 37 |
| 8. Deskripsi Kelas Interval..... | 38 |
| 9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sosialisasi Perpajakan..... | 39 |
| 10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Fiskus | 41 |
| 11. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sanksi Perpajakan | 42 |
| 12. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ... | 43 |
| 13. Hasil Uji Validitas..... | 45 |
| 14. Hasil Uji Reliabilitas | 46 |
| 15. Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test..... | 47 |
| 16. Hasil Uji Multikolinearitas..... | 49 |
| 17. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 51 |
| 18. Hasil Uji F..... | 52 |
| 19. Hasil Uji t..... | 53 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 1. Rerangka Pemikiran | 17 |
| 2. Grafik Uji Normalitas Data | 48 |
| 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas | 50 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|---------|
| 1. Tabulasi Perhitungan dari Kuesioner | 68 |
| 2. Hasil Uji Validitas..... | 80 |
| 3. Output SPSS..... | 88 |
| 4. Surat Pengantar Ke Dosen Pembimbing..... | 92 |
| 5. Surat Konsultasi Bimbingan Skripsi | 93 |
| 6. Berita Acara Bimbingan Skripsi | 94 |
| 7. Surat Ijin Riset | 95 |
| 8. Surat Keterangan Selesai Riset | 96 |
| 9. Sertifikat Seminar..... | 97 |
| 10. Surat Keterangan Bebas Plagiasi | 98 |

